

Le Service d'Information et de Documentation de l'ESA (ESA IDS) – Un Outil d'Entreprise pour l'Agence

J.-J. Régnier

Chef du Centre d'Information et de Documentation Technique*,
ESA Direction associée pour les systèmes d'information,
ESTEC, Noordwijk, Pays-Bas

Introduction

Avec l'évolution des techniques de communication, l'accroissement du nombre des sources d'informations et le besoin de plus en plus important d'obtenir rapidement des informations pertinentes, l'Agence spatiale européenne se devait de disposer d'un outil de documentation et d'information interne efficace.

Service d'Information et de Documentation de l'ESA (ESA IDS**), dont la mise en œuvre et la maintenance ont été confiées à TIDC.

C'est sur la base de cette nouvelle définition de mission et à l'aide d'un progiciel de gestion d'Intranet que TIDC a construit en 1997 la structure du Service d'Information et de Documentation de l'ESA.

Le Service d'information et de documentation technique de l'ESA (ESA IDS) est un système reposant sur l'Intranet destiné à la diffusion de l'information relative à l'Agence et à la conservation de documents de référence. Le personnel de l'ESA peut non seulement utiliser ce service interne pour rechercher l'information et la documentation nécessaires pour son travail quotidien, mais également pour se tenir au courant de tout ce qui touche à l'Agence et à son environnement.**

Qu'est-ce que ESA IDS?

ESA IDS est le service d'information et de documentation en ligne de l'Agence. Il est accessible depuis tous les postes de travail reliés au réseau interne ESAnet et par le biais d'un navigateur Web classique.

Son objectif est de fournir au personnel travaillant à l'ESA l'ensemble des éléments d'information nécessaires non seulement à leurs activités professionnelles, mais aussi à leur vie dans l'entreprise. Ce service permet de retrouver des documents techniques et scientifiques sur le sujet recherché, ainsi que les instructions administratives et des informations sur le fonctionnement et la vie de l'Agence. Il offre aussi la possibilité d'être informé de manière factuelle sur les décisions, les nouvelles orientations politiques ou stratégiques de l'Agence et sur le déroulement des activités spatiales ou des évolutions technologiques en général. C'est en outre une porte d'accès à des services externes (sites Web ou bases de données) et il sert d'interface pour des recherches documentaires approfondies.

L'une des missions de TIDC étant de maintenir la mémoire technique et scientifique de l'ESA, ESA IDS joue aussi le rôle de 'base des connaissances' dans laquelle le client/utilisateur peut naviguer autour d'un concept et retrouver les informations et les documents qui y sont relatifs.

Mise en place en 1995 par le Centre d'Information et de Documentation Technique (TIDC*) de l'ESA, la première partie de ce service comprenait essentiellement une base documentaire composée des références bibliographiques et de quelques documents électroniques, qui composaient le fonds documentaire du Centre de Documentation et de la Bibliothèque technique de l'ESTEC. Ce service était déjà basé sur l'utilisation des outils de type Internet et devenait l'un des premiers éléments de l'Intranet de l'ESA.

Rapidement complété par des informations relatives au fonctionnement et à la vie de l'Agence, ce service, à la demande du Groupe de Transformation mis en place par la Direction générale, a élargi son domaine d'intérêt de manière à couvrir tous les aspects de communication interne à l'entreprise. C'est ainsi qu'a été défini en 1996, la mission du

* TIDC: Technical Information and Documentation Centre

** ESA IDS: ESA Information and Documentation Service

Organisation du service d'information et de documentation en ligne

Concept et structure

ESA IDS est organisé, d'une part, par rapport aux principales fonctions de l'Agence:

- Direction générale et Communication interne
- Programmes et support techniques
- Affaires industrielles et technologies

- Ressources Humaines
- Procédures internes et services généraux
- Relations publiques
- Documentation

et d'autre part, autour des notions Documentation/Information/Forum.

La partie *Documentation* regroupe l'ensemble des documents de référence utilisés ou produits par l'Agence. Ceci correspond aux documents relatifs aux activités scientifiques et techniques, enregistrés sous forme d'une fiche signalétique avec dans certains cas le texte intégral associé, aux documents officiels et administratifs internes sous forme électronique, aux publications et aux documents sources ou références bibliographiques des ouvrages conservés dans les bibliothèques des établissements.

La partie *Information* est composée des documents d'application propres au fonctionnement de l'entreprise (procédures, manuels, ...), des notes d'information (communications internes, ressources humaines, services des sites, association du personnel, ...), des nouvelles sur les activités de l'Agence.

La notion de *Forum* représente une zone d'échange où les différents acteurs de l'entreprise peuvent déposer des informations sous forme de messages avec ou sans documents associés en fonction de thèmes prédéfinis et variés, allant de la 'perception de l'ESA dans la presse' ou que les 'évolutions technologiques des lanceurs réutilisables'.

Dans les trois cas, un certain nombre d'informations réorientent le client/utilisateur vers des sites Web ou des sources documentaires externes. Le principe de base retenu pour ESA IDS est une approche conceptuelle de type 'base des connaissances' qui permet au client/utilisateur, à partir d'un premier résultat (liste de documents ou dossier), de naviguer vers des documents ou des pages d'informations en rapport avec le sujet de la recherche initiale.

Utilisation du service

ESA IDS contenant des informations non publiques, son accès est contrôlé; ce n'est qu'après s'être authentifié que le client/utilisateur peut accéder aux documents en ligne.

Pour trouver les éléments dont il a besoin, le client/utilisateur dispose de deux moyens:

- l'outil de recherche multi-critères
- la navigation dans les dossiers thématiques.



Figure 1. Page d'accès à ESA IDS

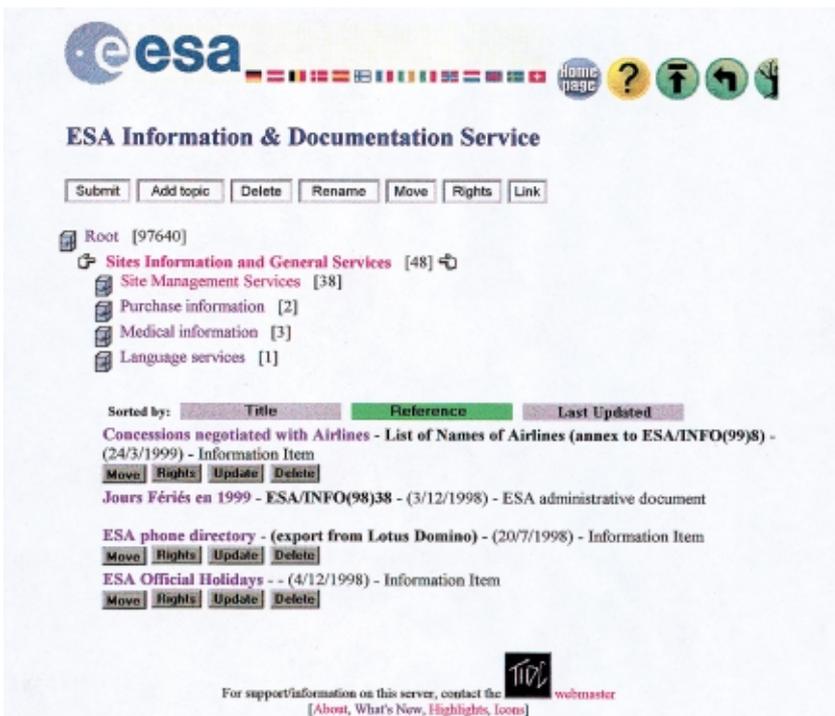


Figure 2. Exemple de dossier (arborescence)

Ces deux approches sont complétées par des services en ligne qui permettent de demander la copie des documents retenus (s'il ne sont pas en texte intégral) ou de commander, auprès de TIDC, ceux qui ne sont pas disponibles dans ESA IDS. Il est aussi possible de s'abonner à des fora (les nouveaux messages seront alors automatiquement envoyés dans la boîte aux lettres électronique du client/utilisateur) ou de recevoir régulièrement les résultats de recherches systématiques préalablement enregistrées (veilles documentaires ou profils stratégiques).

Maintenance de ESA IDS

Le service ESA IDS est géré par la section Information de TIDC qui en assure l'exploitation – fonctionnement et assistance aux utilisateurs – et surtout la mise à jour pour le compte des clients/fournisseurs (communication interne, ressources humaines, services des sites, services techniques ou projets, centre de documentation, ...).

Les mises à jour sont transmises à TIDC selon des procédures standardisées. Les différents documents sont réalisés à partir de modèles prédéfinis, de manière à optimiser les tâches – délais réduits et ressources minimisées – et à assurer le contrôle de la qualité.

Sur le plan pratique, les documents en texte intégral sont en format PDF (Adobe Acrobat), associés à une fiche signalétique et les pages d'information sont en format HTML.

L'ensemble des données de la base ESA IDS est chargé dans un système de gestion d'Intranet qui est un progiciel permettant à TIDC de gérer à la fois ses sites Web internes et la base documentaire de l'ESA, ainsi que l'administration globale du système avec un outil unique dont l'interface client (utilisateur et fournisseur) ne nécessite qu'un navigateur Web classique et Acrobat Reader.

En tant que responsable du service ESA IDS, TIDC s'enquiert régulièrement auprès de ses clients/fournisseurs de la qualité et de la pertinence de leurs informations, veillant en particulier à leurs tenues à jour, garantissant de ce fait aux clients/utilisateurs des informations les plus fiables possible.

ESA IDS en chiffres

ESA IDS, c'est en moyenne, chaque mois, plus de 11000 consultations de documents (hors forum), une activité Web du serveur de 130 000 hits, 4000 recherches et 150 demandes de documents en ligne.

Sur le plan de la maintenance, cela représente

The screenshot shows the ESA Information & Documentation Service interface. At the top, there is the ESA logo and navigation icons for Home, Help, and User. The main heading is "ESA Information & Documentation Service". Below this, there are search filters and a list of results. The first result is a document titled "MELISSA : Final report for 1998 activity Memorandum of Understanding ECT/FG/MMM/97.012". The document type is "Report". The reference is "EWP 2021 ESA.ESTEC/MCL/2677.CHL". The abstract describes the MELISSA project, which aims to develop a biological life support system for long-term manned space missions. The keywords are "manned spacecraft, ecosystems, life support systems" and the issue date is "April 1999".

Figure 3. Exemple de fiche signalétique

The screenshot shows the main menu of the ESA Information & Documentation Service. The header includes the ESA logo and navigation icons. The main heading is "ESA Information & Documentation Service". Below this, there is a login status for TIDC and a visitor number. The main content area features a search bar and a list of categories with their respective document counts:

- Corporate management [121]
- Industrial, Contractual and Technology Matters [7234]
- Finance [23]
- Public Relations [171]
- ESA Libraries [43647]
- ESA Programmes [65]
- Technical and Operational Support [20]
- Information Systems and Informatics [17]
- ESA Administrative and Official documents [1237]
- Documentation Centre [37158]
- Human Resources and Organization [114]
- Site information and general services [41]
- CSACSAC information [81]
- Newsletters [145]
- Project Technical Documentation storage [3543]

Figure 4. Menu principal

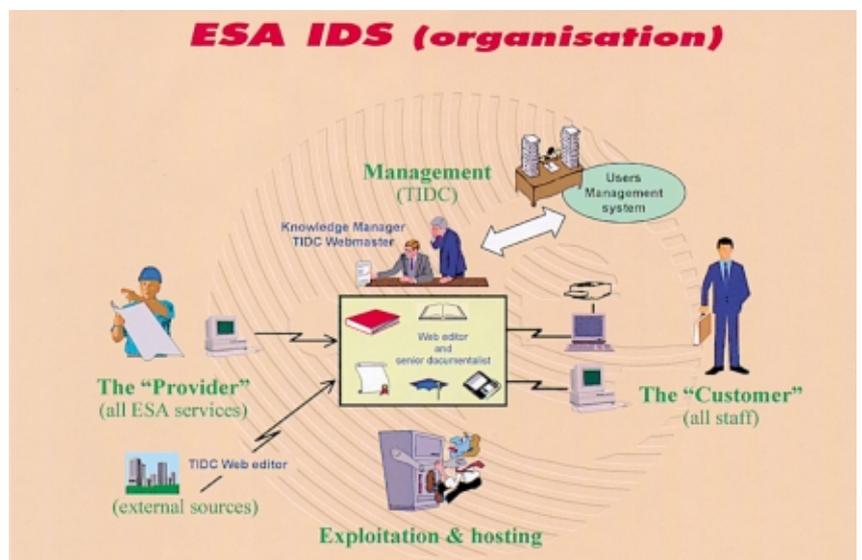
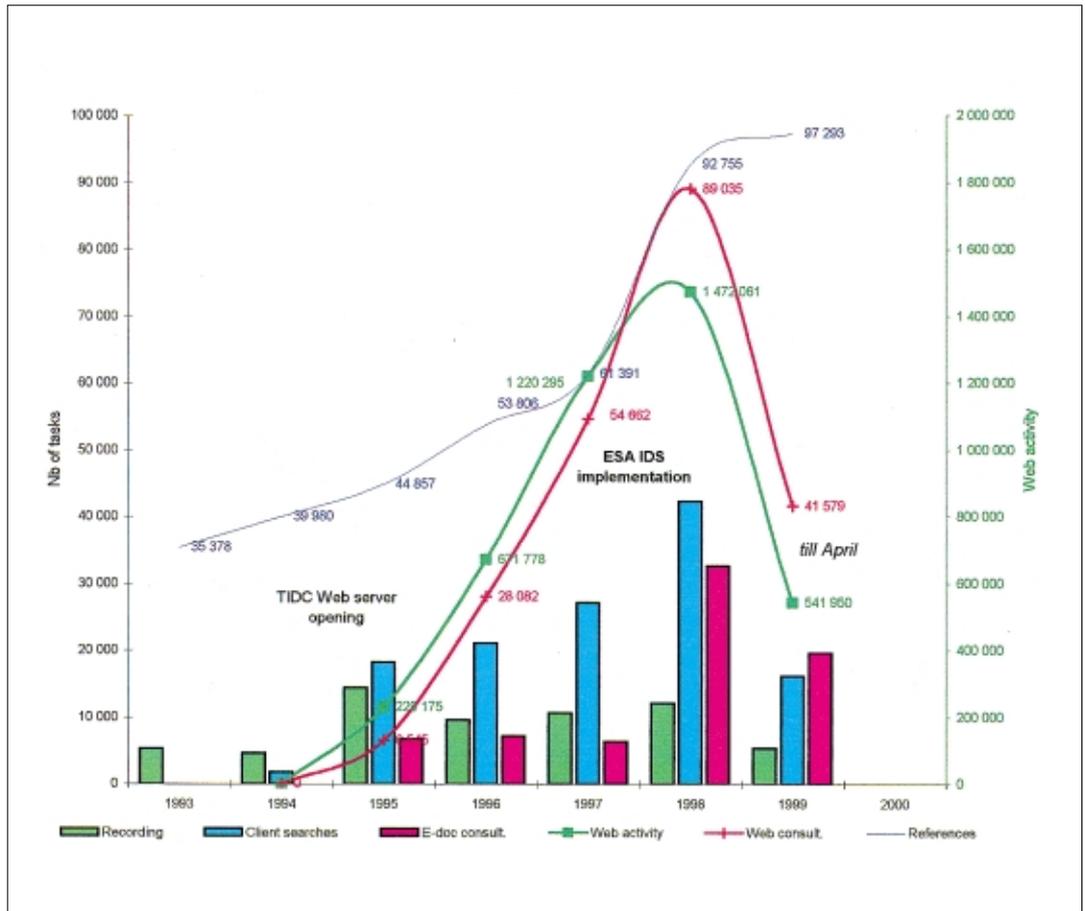


Figure 5. Organisation du travail

Figure 6. Courbes d'activités



environ 340 heures d'activité mensuelle, réparties sur quatre personnes qui sont en charge de:

- l'administration et l'exploitation du serveur
- du support aux utilisateurs
- de la mise à jour de la 'base de connaissances'
 - données, liens, structure - entre 50 et 80 ajouts ou modifications par jour
- de la création des nouveaux sites Web.

Actuellement le service ESA IDS contient 97 500 références et plus de 6500 documents en texte intégral, à la disposition de près de 2000 clients/utilisateurs répartis dans tous les sites de l'Agence au travers de l'Europe.

Conclusion

Après un an et demi de fonctionnement opérationnel et près de 200 000 consultations en ligne, le service ESA IDS a prouvé qu'il était bien le noyau de la 'base des connaissances' de l'Agence et un outil d'intégration puissant pour l'entreprise. Il fournit au client/utilisateur un moyen simple pour accéder non seulement à l'ensemble des informations de référence de l'ESA mais aussi à des données contenues dans les sites externes au travers du réseau Internet, et de ce fait, il permet de mettre en relation un ensemble de documents concourant à répondre à ses recherches.

Le plan d'actions actuel est de poursuivre la consolidation et l'enrichissement de la 'base des connaissances' avec l'intégration de nouvelles informations et le maillage des documents (hyper-liens), puis d'ouvrir une partie du service aux partenaires extérieurs de l'ESA par le biais d'un site Extranet.

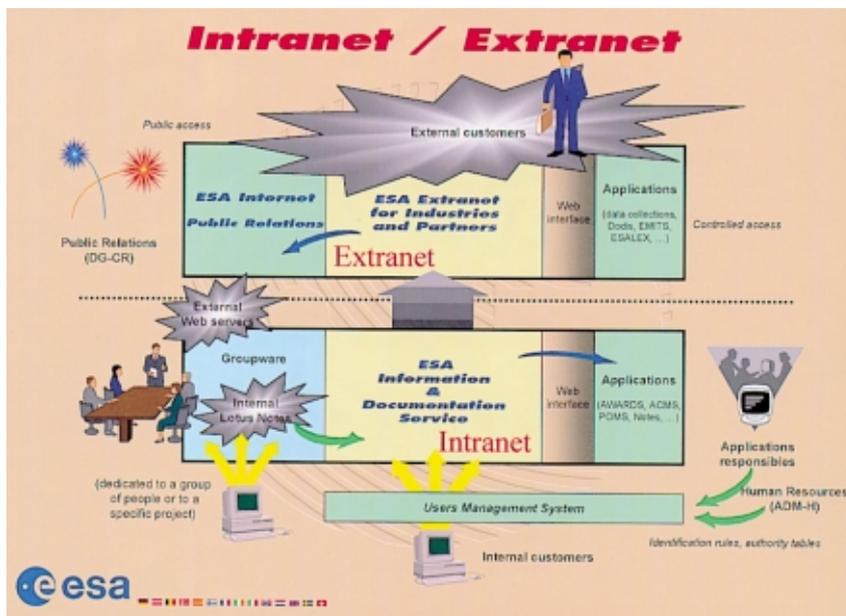


Figure 7. Organisation Intranet/Extranet